

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL DI KOTA SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**AYU MILA RENZA**

**B 200 110 221**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2015**

## PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:  
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL DI KOTA SURAKARTA”**

Yang ditulis oleh:

**AYU MILA RENZA**

**B 200 110 221**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Surakarta, Maret 2015

Pembimbing

(Dra. Mujiyati, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **AYU MILA RENZA**  
NIRM : **11.6.106.02030.50221**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEWAJIBAN MORAL DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK HOTEL DI KOTA SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **MARET 2015**

Yang membuat pernyataan,



**AYU MILA RENZA**

## MOTTO

*“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”*

(Thomas Alva Edison)

*“... apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”*

(QS. Ali Imran: 159)

*“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk”*

(QS. Al-Baqarah: 45)

*"Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah."*

(Kahlil Gibran)

*“Simple small business that you do, but with perseverance and sincerity, will be able to take you to the unexpected success”*

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

- ☆ Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat serta karunia-Nya yang luar biasa.
- ☆ Nabi Muhammad SAW yang telah membawa perubahan dari jaman jahiliyah ke jaman yang terang benderang.
- ☆ Kedua Orang Tua tercinta dan tersayang, Mama Nani dan Papa Teguh, terimakasih atas doa, kasih sayang, pengorbanan dan kesabaran yang telah engkau berikan, semoga Allah selalu memberikan kesehatan kepada Mama dan Papa.
- ☆ Kakak dan adik tersayang, mas Jatra dan dek Andree, terimakasih atas doa dan dukungan, semoga kita tetap menjaga kerukunan selamanya.
- ☆ My prince, mas Imam, terimakasih doa, semangat, dan kebersamaan kita selama ini, semoga kita selalu diberkahi oleh Allah.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapat bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Kota Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang terdaftar di DPPKA Kota Surakarta. Sampel yang diolah dalam penelitian ini sebanyak 49 sampel dan menggunakan *convenience sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F dan uji t yang terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas sebelum melakukan pengujian hipotesis.

Penelitian ini menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Kota Surakarta dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hasil koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,329 sehingga variabel kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Kota Surakarta dipengaruhi sebesar 32,9% terhadap variabel independennya yaitu variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan, sedangkan 67,1% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian ini.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL DI KOTA SURAKARTA”** dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Zulfikar, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Ibu Dra. Mujiyati, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan ikhlas dalam memberikan bimbingan, pengarahan serta dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Agus Endro Suwarno, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Mama, Papa, Kakak dan Adikku tersayang, yang senantiasa memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Mas Imam, Anisatun dan princess Weni, yang telah menghantarkan sekaligus menemani selama penelitian ketika penulis sakit.
8. Sahabat keluarga songkok, Jeje, Anisatun, Ajeng, Tika, Garit, Ani, Disti, Meli, princess Weni, Mumuslikha, Desi, Ikha dan teman-teman semuanya.
9. Rekan Oriflame di Jarkaman, budir Aisyah, mbak Laras, mbak Ida, serta rekan-rekan semua dan Keluarga Besar Bcom, Ipud serta teman-teman semuanya.
10. Teman-teman semua di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, khususnya teman-teman seperjuangan kelas F angkatan 2011.



11. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam penyusunan skripsi ini.

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis sangat mengapresiasi apabila diantara pembaca ada yang memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

***Wasssalamu'alaikum Wr. Wb***

Surakarta,   Maret 2015

Penulis

**AYU MILA RENZA**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Pengertian Pajak .....	9
B. Fungsi Pajak .....	11
C. Sistem Pemungutan Pajak .....	12

D. Pajak Hotel.....	14
E. Kualitas Pelayanan.....	15
F. Kewajiban Moral.....	18
G. Sanksi Perpajakan.....	19
H. Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
I. Penelitian Terdahulu.....	23
J. Kerangka Pemikiran.....	25
K. Pengembangan Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel.....	31
C. Data dan Sumber Data.....	32
D. Teknik Pengambilan Data.....	32
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	33
F. Metode Analisis Data.....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
B. Deskripsi Responden.....	43
C. Uji Kualitas Data.....	46
D. Analisis Data Diskriptif.....	50
E. Uji Asumsi Klasik.....	51
F. Regresi Linear Berganda.....	53
G. Uji Hipotesis.....	54

H. Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Keterbatasan Penelitian.....	60
C. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1      Perkembangan Pendaftaran Wajib Pajak Hotel Pada DPPKA Kota Surakarta Tahun 2009 s/d 2014 .....	3
Tabel 4.1      Distribusi Kuesioner .....	43
Tabel 4.2      Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.3      Usia Responden .....	44
Tabel 4.4      Pendidikan Terakhir Responden .....	45
Tabel 4.5      Lama Bekerja Responden .....	45
Tabel 4.6      Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.7      Uji Validitas Variabel Kewajiban Moral .....	47
Tabel 4.8      Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan .....	48
Tabel 4.9      Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	49
Tabel 4.10     Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel .....	49
Tabel 4.11     Statistik Deskriptif .....	50
Tabel 4.12     Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.13     Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.14     Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
Tabel 4.15     Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.16     Hasil Uji F .....	54
Tabel 4.17     Hasil Uji $R^2$ .....	55

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1    Kerangka Pemikiran .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1a-1d      Surat Penelitian.....	66
Lampiran 2            Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 3            Data Responden.....	75
Lampiran 4a-4c      Tabulasi Data.....	77
Lampiran 5a-5d      Hasil Uji Validitas.....	83
Lampiran 6a-6b      Hasil Uji Reliabilitas.....	88
Lampiran 7            Statistik Deskriptif.....	90
Lampiran 8            Hasil Uji Normalitas.....	90
Lampiran 9            Hasil Uji Multikolinearitas.....	91
Lampiran 10          Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	92
Lampiran 11          Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	93
Lampiran 12          Tabel r.....	94
Lampiran 13          Tabel F.....	95
Lampiran 14          Tabel t.....	96